

## 電話応対スキルアップ研修のご案内

平成30年度電話応対スキルアップ研修（第1回）を開催しますので、参加を希望される方は下記申込書によりお申込み下さい。

### 記

1. 日 時 平成30年6月28日(木) 13:30~16:30 ※受付13:00~
2. 場 所 鹿児島市勤労者交流センター（よかセンター）7階 第1会議室  
鹿児島市中央町10 電話099-285-0003
3. 内 容 3時間

研 修 項 目
○マナーの基本
○企業の「顔」としての電話応対
○顧客満足を得る電話応対スキル ・敬語の種類 ・敬語練習問題 ・効果的な表現の仕方
○ビジネス電話応対 ・心構え ・聴くこと ・話すこと ・受け方、かけ方
○電話応対の言葉
○スキルチェック
○スクリプトを書いてみよう
○第一印象

- |          |  |  |
|----------|--|--|
| 4. 講 師   | ユーザ協会契約講師 山野 真理 氏  | <b>講師紹介</b><br>元 MBC アナウンサーで電話応対コンクール<br>全国大会審査員、電話応対企業コンテスト審査員を務め、もしも検定指導者級資格保持者。 |
| 5. 募集人員  | 40名(先着順)   |  |
| 6. 参加料   | 2,000円 (ユーザ協会会員1,000円)   |  |
| 7. 申込期日  | 平成30年6月22日(金)  |  |
| 8. 駐 車 場 | キャンセ駐車場が有料で利用可 (30分160円)<br>(交流センター内の券売機で購入すると3時間券半額480円です。)   |  |
| 9. 申込方法  | 下記申込書に必要事項を記入し099-222-7746にFAXして下さい。<br>FAX申込されたら、099-222-7742に到着確認のお電話をお願いします。また、099-222-7742に直接電話されても受付致します。 |  |

## 申 込 書

連絡責任者名		連絡先電話番号	
企 業 名	参 加 者 名	連絡先電話番号	F A X 番 号

【本件問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 鹿児島支部  
電話 099 - 222 - 7742 FAX099 - 222 - 7746

研修当日携帯連絡先: 090-9595-3596 かみかわじ 上川路